



「ブランド」ってなんでしょう？

自分のお店や会社をお客さまにとって
唯一無二のものにしたい！そう思った時、
どんなふうにブランドって作れば
いいんでしょう。。
今回はそんなお話です

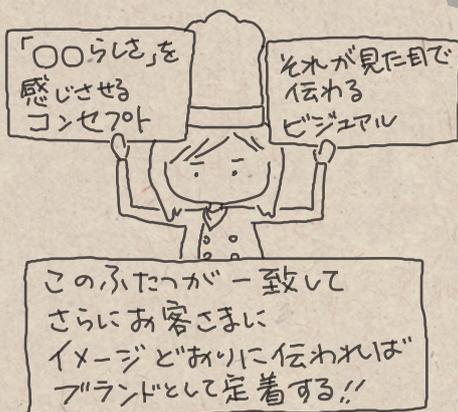


そんな、誰でも
行きつけの店がいいに決まっ
てるやん！
そう、そうなんです。ではなぜそのお
店が「行きつけ」になったのか。
皆さんもきつとおありだと思えます。
行きつけの居酒屋、カフェ、旅行好き
の方は観光地や宿泊先、病院は行きつ
けではなくかかりつけ、ですね。
なぜいつも同じお店に行くんでしょう。
もちろん飲食関係なら美味しいから、

ブランド の レシピ

数ヶ月前の出来事です。どうしても時
間の都合でいつもの美容院に行けず初
めてのお店に入りました。
どんなふうになりますか？から始まって、
シャンプー、カラー、カット：と進ん
でいくにつれ、とても後悔しました。
ああ、時間がなくてもやっぱりいつも
のここに行けばよかった。。
別にヘタだったとか何が悪いというこ
とではないんです。でもなんだか落ち
着かない。うーんなんやるこの感じ！
そして先日、いつもの美容院に予約を
入れました。施術を受けながら、ああ、
やっぱりコレよねえ：としみじみ。
いったい何が違うのか？

がいちばんの理由かもしれません。で
もそれだけでは決まらずにはずです。
お店の入り口、入った時の全体の空間、
色、インテリアやテーブル、椅子の配
置、流れる音楽、スタッフの接客の仕
方や雰囲気など、全てが自分にとって
いい体験を与えてくれる「ブランド」
であるからなのだと思います。
そしてその「ブランド」は、そのひと
つひとつに込められたオーナーさんの
思いからできているのです。
カットやパーマの技術が高いだけでは
だめなのです。オーナーさんが開業す
る際に、「美容院はただ髪をキレイにす
るだけのところではなく、心もリセッ
トして元気
にできる
場所だ



ありたい」と、5年経った今でもその
気持ちを持ち続けていること、お客さ
まが居心地よくリラククスできるよう
椅子、肘当てのクッション、飲み物の
チョイス、棚の上の小物や会話のテン
ポなど、全てにおいてお客さまの視点
で物事を選択されていること、すべて
がブレることなく表れているからなの
だと思います。
人は生活の中で、いろんな物事を瞬時
に無意識に選択して生きています。自
分はなぜそれを選んでいるかを考える
必要はなくても、送り手側はそれを考
えなくてはいけないと思います。
「ブランド」作りはまずオーナーの思い
から生まれるもの、そしてさらに、そ
こで一緒に働くスタッフとて思いを共
有することから始まるもの。
オーナーだけが頑張ってもダメなので
す。構成している全ての要素が「ブラ
ンド」を作る大切な「素材」なのです。
そしてもうひとつ！
送り手の思いと、それに対してお客さ
まが抱くイメージとの差を少しでも縮
めていくこと、実はこれが難しいこと
なのかもしれません。これが一致して
初めて「ブランド」として定着し、永
く選ばれるのだと思います。
気軽に入れる雰囲気のお店のつもりで
いたのに、お客さまからは意外と敷居
が高いと思われていた：なんてことが
結構あるのです。それはとてももった
いないことです。来てほしいターゲット
ト層に思いが届いていないということ
なのです。
「ブランド」は、送り手とお客さまとで
共に作りあげていくもの。思いはある
のに伝わらない、伝え方が分からない。
そんな時はいつでもご相談ください。

思いはすみずみまで浸透させる

Twitter か何かで見たお話。

新しいカフェがオープンしたので行ってみたい女
性。オシャレで高級感あるランチはもちろん美味
しくてこだわりのメニュー。店内の雰
囲気も良くってぜいたくなひとときを楽しんだあ
と、デザートのコーヒーに付いてきたミルクがな
んと市販のよくあるコーヒーフレッシュ！最後の
最後でがっかり。すべてが台無し、もう行かない。
そんな内容でした。ちょっと笑えない話ですが、



実はよくあることなのです。この女性は、最後まで
ぜいたくな気分を味わいたかったのです。「モノよ
りコト」とはそういうことなのだと思います。
だけど、本当にお客さまのことを思い、それがお客
さまの求める形となって届いた時、それは忘れがた
い体験となってお客さまの心に残り、何にも代え難
い自分だけの「ブランド」として愛され続けるのだ
と思います。商品やサービスだけでなくそれを取り
巻くすべてのことに、今一度、本当にこれでもいいの
か？と問い直す時なのかもしれません。

デザインと イラストと きかく

小路好美

制作ルーム / 大阪府南河内郡河南町 148-2

www.d-i-p-shouji.com

mail@d-i-p-shouji.com

作品 FB ページ /

https://www.facebook.com/y.shouji1214